



Gizarte Ongizaterako zerbitzuak

Servicios de
Bienestar Social



⇒ Zerbitzu Karta zer da?

ZERBITZU KARTAK Bermeoko Udalak Bermeon, bizi, lan egin zein bisitan etortzen diren pertsona guztiei eskaintzen dizkien zerbitzuez eta horiek eskaintzeko moduan hartutako konpromisoez jakinarazten dien dokumentua da, euren premiei eta itzaropenei erantzuteko helburuarekin.

Gainera, konpromisoak betetzen ditugula ziurtatzeko, horien azterketa egin eta emaitzak web gunean informatu ez ezik, urte birik behin Zerbitzuen Kartaren ebaluaketa egiten du udalak, hobekuntza beharrikanak identifikatu eta zerbitzuak garatzeko.

Zerbitzu Kartaren ardura duen unitatea: Bermeoko Gizarte Ongizaterako saila da.

Zerbitzu karta honen baitan, herritarren gizarte ongizatea bermatzeari eta Zaharren Egoitzako kudeaketari dagozkion zerbitzuak sartzen dira.

2023ko urtarrilak 31ko Tokiko Gobernu Batzarrak onartu du eta urte biko indarraldia dauka, web gunean jakinarazita geldituko litezkeen egin beharreko aldaketen kalte barik.

⇒ ¿Qué es la Carta de Servicios?

La CARTA DE SERVICIOS es el documento mediante el cual el Ayuntamiento de Bermeo comunica a todas las personas que viven, trabajan o visitan Bermeo sobre los servicios que les presta y los compromisos adquiridos en la forma de ofrecerlos, con el fin de dar respuesta a sus necesidades y expectativas.

Además, para asegurar que cumplimos los compromisos, el ayuntamiento realiza un análisis bimensual de los mismos e informa de los resultados en la web, así como una evaluación bienal del Documento de Servicios para identificar las necesidades de mejora y desarrollar los servicios.

Unidad responsable de la Carta de Servicios: Departamento de Bienestar Social de Bermeo.

En esta Carta de Servicios se incluyen los servicios referentes a la garantía del bienestar social de la ciudadanía y la gestión de la residencia de personas mayores.

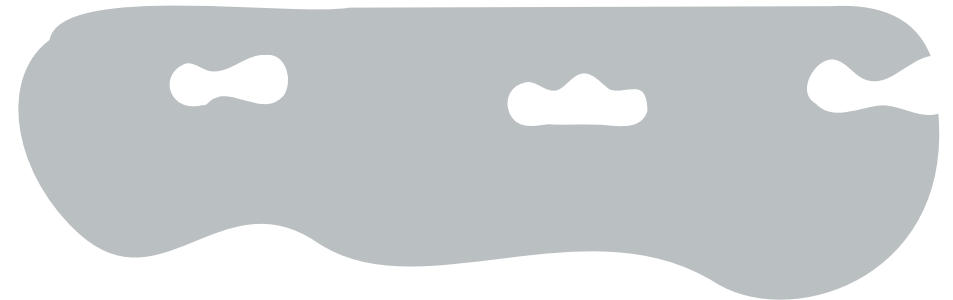
Lo aprobó la Junta de Gobierno Local del 31 de enero de 2023 y tiene una vigencia de dos años, sin perjuicio de las modificaciones que se debieran llevar a cabo que quedarán plasmadas en la página web.

⇒ Zer egiten dugu?

Udalaren gizarte zerbitzuak herritarron gizarteratzea, autonomia eta ongizatea sustatzeko, babesteko eta laguntzeko zerbitzu publikoak dira. Horretarako, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemak eskaintzen dituen prestazio eta zerbitzuak kudeatzen ditu. Hezkuntza, osasun, segurtasun eta justizia administrazioekin sare lanean era koordinatuan lan egiten da.

⇒ ¿Qué hacemos?

Los servicios sociales municipales son servicios públicos de promoción, protección y apoyo a la integración social, la autonomía y el bienestar de la ciudadanía. Para ello gestiona las prestaciones y servicios que ofrece el Sistema Vasco de Servicios Sociales. Trabajando de forma coordinada en el trabajo en red con las administraciones educativa, sanitaria, de seguridad y justicia.



⇒ Eskaintzen diren zerbitzuak

- 1 Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak: Informazio, Balioespen, Diagnostiko eta Orientabide zerbitzuak
- 2 Gizarte eta hezkuntza arloan eta arlo psikosozialean esku hartzeko zerbitzua
- 3 Larrialdiko harrera etxea ostatu zerbitzua
- 4 Mendekotasun egoerak prebenitzeko eta zaintzaileei laguntzeko zerbitzua
- 5 Etxez etxeko laguntza zerbitzua
- 6 Eguneko Arreta Zentrua
- 7 Etxebizitza komunitarioa: Adinduentzako arreta zentrua
- 8 Sancti Spiritus Udalaren Zaharren Egoitza
- 9 Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulegoa zerbitzua
- 10 Aholku sarea: Atzerritartasunaren Alorreko Euskal Zerbitzu Juridikoa
- 11 Pertsonen ongizatera bideratutako eskarien tramitazioa

1 Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak: Informazio, Balioespen, Diagnostiko eta Orientabide zerbitzuak

Gizarte zerbitzuen euskal sistemaren zerbitzu eta prestazioei buruz informazioa emateko zerbitzua da. Kasuz kasuko balorazioa egin eta gizarte diagnostikoa egin ondoren beharrezkoak diren prestazioak eta zerbitzuak eskaintzen eta izapidetzen dira.

2 Gizarte eta hezkuntza arloan eta arlo psikosozialean esku hartzeko zerbitzua

Gizarte hezkuntza arloan eta arlo psikosozialean desbabes egoerak bizitzeko arriskua duten edo bizi dutenei adin txikiko eta familiei eskaintzan zaien babes zerbitzua da.

3 Larrialdiko harrera etxea ostatu zerbitzua

Gizarte larrialdi edo gizarte premiazko egoerari edo etxeko indarkeria egoerak eratorritako ostatu gabeziei erantzuna emateko zerbitzua da.

4 Mendekotasun egoerak prebenitzeko eta zaintzaileei laguntzeko zerbitzua

Adinak dakarren mendekotasun egoerak prebenitzea, bizi kalitatea eta autonomia bultzatzea. Mendekotasun maila desberdinetara egokitutako jarduera fisiko eta mentaleko programak eginez. Gorputza eta burua martxan. Bestalde, zaintzaileek beraien zaintza lanak hobeto garatzeko, gizarte eta familia arloko aholkularitza, terapia eta babesa emateko laguntza zerbitzua da.

5 Etxez etxeko laguntza zerbitzua

Osasun eta gizarte izaerako zerbitzu komunitarioa da eta aurrehartze, laguntza eta birgaitze mailan banakako laguntza profesionala eskaintzen dau. Etxez Etxeko Zerbitzua integrala da, osasun psikikoa, fisikoa eta gizarte ongizatearen arloan zailtasunak dauzkaten eta bakarrik bizi diran pertsonei zein familiei zuzenduta dago beraien familia eta gizarte ingurunean bizitzen jarraitzeko behar daben autonomia sustatuz.

6 Eguneko Arreta Zentrua

Mendekotasun-arriskuan edo mendekotasun gradu I dauden 65 urtetik gorako adinekoei eguneko arreta emateko zerbitzua da. Helburuak hauek dira:

- Gizarte bazterketako egoerak konpentsatzea
- Pertsonen autonomiari eusten laguntzea.
- Ohiko bizi inguruan jarraitzen eta gizarteratzen laguntzea.

7 Etxebizitza komunitarioa: Adinduentzako arreta zentrua

Mendekotasun-arriskuan edo mendekotasun gradu I duten 65 urte gorako adinekoei zuzendutako ostatu zerbitzua da. Helburua, autonomiari eusten laguntzea eta ohiko bizi-ingurunean jarraitzea da, baita gizarteratzen laguntzea eta isolamendu-egoerak konpentsatzea ere.

8 Sancti Spiritus Udalaren Zaharren Egoitza

65 urte gorako eta mendekotasuna duten adinekoei zuzendutako ostatu zerbitzua da. Banakako arreta integral eskaintzen da, norberaren autonomia, duintasuna eta garapen pertsonala ahalbidetzeko eta gizarte, osasun eta ongizatea bermatzeko.

9 Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulegoa zerbitzua

Produktuko edo zerbitzurako kontsumoaren gaineko informazio eta aholkularitza zerbitzua da. Kontsumitzailearen babesgabetasun egoeratan erreklamaziok bideratzen dira.

10 Aholku sarea: Atzerritartasunaren Alorreko Euskal Zerbitzu Juridikoa

Kalteberetasun egoeran dauden etorkin eta inklusio prozesuetan diharduten herri administrazioetako eta hirugarren sektoreko profesionali atzerritartasunaren alorreko aholkularitza juridikoa ematen da; atzerritarrei erregularizazioa errazteko eta gerora irregulartasun egoerarik gerta ez dadin prebentzio lana egiteko.

11 Pertsonen ongizatera bideratutako eskarien tramitazioa

65 urte gorako eta mendekotasuna duten adinekoei zuzendutako ostatu zerbitzua da. Banakako arreta integral eskaintzen da, norberaren autonomia, duintasuna eta garapen pertsonala ahalbidetzeko eta gizarte, osasun eta ongizatea bermatzeko.

1. Mendetasun egoeraren ebaluazio eskaria: Pertsonen egoera soziala, osasun-egoera eta beren ingurunearena ebaluatzen da, pertsona horien mendetasun-gradua zehaztea da eta pertsona horiek, beren egoeraren arabera, zerbitzu eta prestazio egokienetara bideratzeko eskaria da. Mendekotasunaren arloko beste edozein baliabide gauzatzeko lehen pausoa da: Banakako arreta plana eskaria, banakako arreta planaren aldaketa, Mendekotasun egoeraren berrazterketa, Gizatek...

2. Gizatek laguntza teknikoaren eskaria: Ezintasunen bat duten pertsonen autonomia sustatzeko, desgaitasun edo mendetasun egoeraren arabera egokiak izan daitezkeen laguntza produktuei eta metodo teknologikoei buruzko orientazioa jasotze eskaria eta horiek eskuratzeko diru laguntza eskaria.



3. Desgaitasuna baloratzeko eskaria: Ezaugarri eta baldintza fisiko, psikologiko eta sensorial desberdinak dituzten pertsonen kasuan, ezaugarri eta baldintza horiek ebaluatzeko eskaria da.

4. Autoa ezinduentzako aparkalekuan uzteko txartelaren eskaria: Mugikortasun-arazo larriak eragiten dituzten desgaitasun egoerei aurre egiteko, autoa aparkaleku babestuan uzteko laguntza neurria da.

5. Tele Laguntza eskaria: Zerbitzu hau modu independentean eta lasaitasun eta segurtasun osoz bizitzen jarraitzeko laguntza da. Botoia sakatuz gero larrialdietarako laguntza jasoko duzu, arreta psikosoziala, baliabideen gaineko informazioa...

6. Kotizaziorik gabeko baliarezintasun eta erretiro pentsioaren eskaria: Baliabide ekonomiko nahikorik ez duten pertsonen eta gutxi edo inoiz kotizatu dutenei bideratutako prestazio ekonomikoak dira.

7. Kotizaziorik gabeko pentsioa dutenentzat etxebizitza alokatzeko osagarriaren eskaria: Baliabide ekonomiko nahikorik ez duten pertsonen eta gutxi edo inoiz kotizatu dutenei alokairua ordaintzeko bideratutako prestazio ekonomikoak dira.

8. Jubilazioko gizarte ongizaterako funtsezko pentsioaren eskabidea: Baliabide ekonomiko nahikorik ez duten pertsonen eta gutxi edo inoiz kotizatu dutenei bideratutako prestazio ekonomikoak dira.

9. Etxebizitza alokairuan bizi diren eta kotizatu gabeko pentsiodun titular diren pertsonentzako osagarriaren eskaria: Baliabide ekonomiko nahikorik ez duten pertsonen eta gutxi edo inoiz kotizatu dutenei alokairua ordaintzeko bideratutako prestazio ekonomikoak dira.

10. Gizarte Larrialdietarako laguntzaren eskaria: Gizarte-bazterkeriaren egoerak prebenitzeko, saihesteko edo leuntzeko beharrezko diren gastu espezifikoek aurre egiteko prestazio ekonomikoaren eskaria.

11. Gizarte Bonu Termikoa laguntza eskaria: Kontsumitzaile ahulenei berokuntza, ur beroa eta sukaldea erabiltzearen ondoriozko gastu termikoa konpentsatzeko laguntza ekonomikoa da.

12. Gizarte Inklusiorako laguntza eskaria: Aldizkako laguntza ekonomikoa da; oinarriko premiei lotutako gastuak zein gizarte eta/edo lan inklusioko prozesu baten ondoriozko gastuak estaltzea du helburu.

13. Gizarte bazterkeriaren balioespen eskaria: Gizartetik baztertuta dauden pertsonen bizi baldintzak hobetzea: haien egoera diagnostikatzea, zerbitzu eta prestazio egokienetara bideratzea eta helburu hori duten prestazioak, baliabideak, zerbitzuak eta programak garatzea.

14. Genero indarkeria jasaten duten biktimentzako ditu laguntza eskaria: Emakumeen aurkako indarkeriaren emakume biktimei ematen zaien ordainketa bakarrek laguntza ekonomikoa da, baldin eta beren adinagatik, prestakuntza orokorrik edo espezializaturik ez dutelako, eta gizarte-alorreko egoeragatik, lana lortzeko zailtasun berezia badute.

15. Genero indarkeriaren biktima izan diren adingabeetan espezializatutako familian esku hartzeko programarako eskaria: Genero indarkeriaren biktimak izan diren adingabeei zuzendutako laguntza espezializatua da.

16. Arreta goiztiarren banakako laguntza eskaria: Haurren garapeneko ezgaitasunak dituzten edo halakoak izateko arriskuan dauden 0-6 urte bitarteko laguntza eskaria.

17. Beste baliabide batzuk estaltzen ez dituzten beharriaz bizi diren emateko udal laguntzen eskaria: (a) 6-14 urte bitarteko estimulazio goiztiarra b) Larrialdi eta urgentziadun egoerei erantzuna emateko laguntza): Gizarte Bazterkeria eta Eskubide Sozialen Gutunean agertzen diren baliabideek estaltzen ez dituzten gabeziak dituztenen pertsonen laguntza puntual eta osagarria eskaintzen duen Udal laguntza ekonomikoa da.

18. Etxebizitza Sailaren Salbuespeneko etxebizitza adjudikazioaren eskaria: Etxebizitza Sailak zehazten dituen salbuespeneko etxebizitza adjudikatze baldintzak betetzen direnean egin ahal den eskaria da.



	GIZARTE ONGIZATERAKO SAILETIK BIDERATU AHAL DIRAN ESKARIAK	UDALAREN TRAMITE MOTA		ESKUMENA DUEN ADMINISTRAZIOA		
		ESKARIA	EBAZPENA	BFA	EUSKO JAURLARITZA	UDALA
1	Mendetasun egoeraren ebaluazio eskaria	X		X		
2	Gizatek laguntza teknikoaren eskaria (Eskaria GOS zein BFA)	X		X		
2.1	Gizatek laguntza teknikoa eskatzeko egokitasunari buruzko txosten teknikoaren eskaria	X		X		
2.2	Laguntza produktuak eskatzeko laguntza eskaria	X		X		
3	Desgaitasuna baloratzeko eskaria (Eskaria GOS zein BFA)	X		X		
4	Autoa ezinduentzako aparkalekuan uzteko txartelaren eskaria:					
4.1	Mendekotasun edo desgaitasunaren balioespenaren ondorioz txartela jasotzeko baiezeko diktamena jasotzen danean txartela eskuratzeko eskaria	X	X			X
4.2	Mendekotasun edo desgaitasunaren balioespenaren eskaria egin gabe, zuzenean txartela eskuratzeko diktamenaren eskaria	X		X		
4.3	Txartela eskuratzeko baiezeko diktamenarekin txartelaren eskaria	X	X			X
5	Tele Laguntza eskaria	X			X	
6	Kotizaziorik gabeko baliaezintasun eta erretiro pentsioaren eskaria	X		X		
7	Kotizaziorik gabeko pentsioa dutenentzat etxebizitza alokatzeko osagarriaren eskaria	X		X		
8	Jubilazioko gizarte ongizaterako funtzeko pentsioaren eskabidea	X		X		
9	Etxebizitza alokairuan bizi diren eta kotizatu gabeko pentsiodun titular diren pertsonentzako osagarriaren eskaria	X		X		
10	Gizarte Larrialdietarako laguntzaren eskaria	X	X			X
11	Gizarte Bonu Termikoa laguntza eskaria	X			X	
12	Gizarte Inklusiorako laguntza eskaria	X		X		
13	Gizarte bazterkeriaren balioespen eskaria	X		X		
14	Etxebizitza Sailaren Salbuespeneko etxebizitza adjudikazioaren eskaria	X			X	
15	Genero indarkeriaren biktima izan diren adingabeetan espezializatutako familian esku hartzeko programarako eskaria	X			X	
16	Genero indarkeria jasaten duten biktimentzako ditu laguntza eskaria	X			X	
17	Arreta goiztiarren banakako laguntza eskaria	X		X		
18	Beste baliabide batzuk estaltzen ez dituzten beharriazane erantzuna emateko udal laguntzen eskaria: (a) 6-14 urte bitarteko estimulazio goiztiarra b) Larrialdi eta urgentziadun egoerei erantzuna emateko laguntza)	X	X			X

➔ Servicios que ofrecemos

- ① Servicios de información, valoración, diagnóstico y orientación
- ② Servicio de intervención socioeducativa y psicosocial
- ③ Servicio de alojamiento de piso de acogida
- ④ Servicio de prevención de situaciones de dependencia y apoyo a personas cuidadoras
- ⑤ Servicio de asistencia a domicilio
- ⑥ Centro de día
- ⑦ Vivienda comunitaria: servicio de hospedaje para personas mayores
- ⑧ Residencia municipal de personas mayores Sancti Spiritus
- ⑨ Servicio de oficina municipal para la información a las personas consumidoras
- ⑩ Aholku sarea: Red vasca de atención jurídica en materia de extranjería
- ⑪ Tramitación de solicitudes dirigidas al bienestar de las personas

① Servicios de información, valoración, diagnóstico y orientación

Es un servicio de información sobre los servicios y prestaciones del sistema vasco de servicios sociales. Tras la valoración y diagnóstico social de cada caso se ofrecen y se tramitan las prestaciones y los servicios necesarios.

② Servicio de intervención socioeducativa y psicosocial

Se trata de un servicio de protección que se ofrece a las personas menores de edad y a las familias en riesgo o situación de desprotección en el ámbito socioeducativo y psicosocial.

③ Servicio de alojamiento de piso de acogida

Se trata de un servicio para dar respuesta a las carencias de alojamiento derivadas de situaciones de emergencia o urgencia social o de violencia doméstica.

④ Servicio de prevención de situaciones de dependencia y apoyo a personas cuidadoras

Prevenir las situaciones de dependencia que conlleva la edad, potenciar la calidad de vida y la autonomía. Realizando programas de actividad física y mental adaptados a los diferentes niveles de dependencia. Gorputza y burua martxan. Por otro lado, se trata de un servicio de asesoramiento socio-familiar, terapia y apoyo para que las personas cuidadoras puedan desarrollar mejor sus tareas de cuidado.

⑤ Servicio de asistencia a domicilio

Se trata de un servicio comunitario de carácter sanitario y social que ofrece apoyo profesional individualizado a nivel de anticipación, asistencia y rehabilitación. El Servicio a domicilio es integral, dirigido a personas que viven solas y familias con dificultades en materia de salud psíquica, física y bienestar social, promoviendo la autonomía necesaria para seguir viviendo en su entorno familiar y social.

⑥ Centro de día

Se trata de un servicio de atención diurna para personas mayores de 65 años en riesgo de dependencia o nivel de dependencia grado I. Los objetivos son los siguientes:

- Compensar las situaciones de exclusión social.
- Contribuir al mantenimiento de la autonomía de las personas.
- Contribuir a la continuidad e integración social del entorno vital habitual.

7. Vivienda comunitaria: servicio de hospedaje para personas mayores

Se trata de un servicio de hospedaje para personas mayores de 65 años en riesgo de dependencia o nivel de dependencia grado I. El objetivo es ayudar a mantener su autonomía y favorecer su permanencia en el entorno vital habitual, así como favorecer la integración social y compensar las situaciones de aislamiento.

8. Residencia municipal de personas mayores Sancti Spiritus

Se trata de un servicio de hospedaje para personas mayores de 65 años y dependientes. Se ofrece una atención integral individualizada que posibilite la autonomía personal, la dignidad y el desarrollo personal y garantice la socialización, la salud y el bienestar.

9. Servicio de oficina municipal para la información a las personas consumidoras

Se trata de un servicio de información y asesoramiento sobre consumo de productos o servicios. Se tramitan las reclamaciones en situaciones de desprotección de las personas consumidoras.

10. Aholku sarea: Red vasca de atención jurídica en materia de extranjería

Se presta asesoría jurídica tanto a las personas inmigrantes en situación de vulnerabilidad como a las personas profesionales de las administraciones públicas y entidades del tercer sector que trabajan en procesos de inclusión con personas inmigrantes; para facilitar la regularización de las personas inmigrantes y para poder llevar a cabo trabajos de prevención para que no surjan situaciones de irregularidad.

11. Tramitación de solicitudes dirigidas al bienestar de las personas

1. Solicitud de evaluación de situaciones de dependencia: se evalúa la situación social de las personas, su estado de salud y el de su entorno, se trata de determinar el grado de dependencia de estas personas y se trata de una demanda para derivarlas, según su situación, a los servicios y prestaciones más idóneos. Es el primer paso para tramitar cualquier otro recurso en materia de dependencia: La demanda de un plan de atención individualizado, la modificación del plan de atención individualizada, la revisión de la situación de dependencia, Gizatek...

2. Solicitud de asistencia técnica Gizatek: solicitud de orientación y subvención para la adquisición de productos de apoyo y métodos tecnológicos adecuados a la situación de discapacidad o dependencia que promuevan la autonomía de las personas con discapacidad.

3. Solicitud para la valoración de la incapacidad: es una solicitud para la evaluación de condiciones y características en el caso de personas con características y condiciones físicas, psicológicas y sensoriales distintas.

4. Solicitud de tarjeta para estacionar el vehículo en el aparcamiento para personas minusválidas: se trata de una medida de ayuda para estacionar el vehículo en el aparcamiento protegido a fin de hacer frente a las situaciones de discapacidad que generan los graves problemas de movilidad.

5. Solicitud de tele asistencia: Este servicio es una ayuda para seguir viviendo de forma independiente y con total tranquilidad y seguridad. Si pulsa el botón recibirá asistencia de emergencia, atención psicosocial, información sobre recursos...

6. Solicitud de pensión de invalidez y jubilación no contributiva: son prestaciones económicas para personas sin recursos económicos suficientes y que han cotizado poco o nunca.

7. Solicitud de complemento para el alquiler de vivienda para personas con pensión no contributiva: son prestaciones económicas dirigidas a pagar el alquiler para personas sin recursos económicos suficientes y que han cotizado poco o nunca.

8. Solicitud de pensión básica para el bienestar social en la jubilación: son prestaciones económicas para personas sin recursos económicos suficientes y que han cotizado poco o nunca.

9. Solicitud de complemento de vivienda para personas titulares de pensiones no contributivas que vivan en viviendas de alquiler: son prestaciones económicas dirigidas a pagar el alquiler para personas sin recursos económicos suficientes y que han cotizado poco o nunca.

10. Solicitud de la subvención de emergencia social: solicitud de prestación económica para hacer frente a gastos específicos necesarios para prevenir, evitar o paliar situaciones de exclusión social.

11. Solicitud de ayuda de Bono Social Térmico: es una ayuda para compensar los gastos térmicos ocasionados a las personas consumidoras más vulnerables por el uso de la calefacción y el agua caliente y la cocina.

12. Solicitud de ayuda para la inclusión social: se trata de una ayuda económica periódica que tiene por objeto cubrir tanto los gastos asociados a las necesidades básicas como los gastos derivados de un proceso de inclusión social y/o laboral.

13. Solicitud de valoración de situación de exclusión social: mejora de las condiciones de vida de las personas en situación de exclusión social: Diagnosticar su situación, encaminarlas a los servicios y prestaciones más adecuadas y desarrollar prestaciones, recursos, servicios y programas que tengan dicho objetivo.

14. Solicitud de subvención para víctimas de violencia de género: se trata de una ayuda económica de pago único concedida a las mujeres víctimas de violencia contra las mujeres que por su edad, falta de formación general o especializada, y por su situación social, tengan una especial dificultad para acceder a un empleo.

15. Solicitud para el programa de intervención familiar especializado en menores víctimas de violencia de género: se trata de una ayuda especializada dirigida a menores víctimas de violencia de género.

16. Solicitud individualizada de atención temprana: solicitud de ayudas destinadas a personas de 0 a 6 años con discapacidad en el desarrollo infantil o en riesgo de padecerlas.

17. Solicitud de ayudas municipales para atender necesidades que no cubran otros recursos: (a) Estimulación temprana entre 6-14 años. b) Ayuda para dar respuesta a situaciones de urgencia y emergencia): se trata de una ayuda económica municipal que ofrece ayuda puntual y complementaria a las personas que tengan carencias que no cubran los recursos que constan en la Carta de derechos sociales y exclusión social.

18. Solicitud de adjudicación de vivienda excepcional del Departamento de Vivienda: se trata de una solicitud que se puede llevar a cabo cuando se cumplen los requisitos de adjudicación de vivienda excepcional del Departamento de Vivienda.

		TIPO DE TRÁMITE MUNICIPAL		ADMINISTRACIÓN COMPETENTE		
		SOLICITUD	RESOLUCIÓN	DFB	GOBIERNO VASCO	AYUNTAMIENTO
	SOLICITUDES QUE SE PUEDEN TRAMITAR DESDE EL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR SOCIAL					
1	Solicitud de evaluación de situaciones de dependencia	X		X		
2	Solicitud de ayudas técnicas Gizatek (solicitud tanto en DBS como en DFB)	X		X		
2.1	Solicitud de informe técnico sobre la idoneidad de solicitar la ayuda técnica Gizatek	X		X		
2.2	Solicitud de ayuda para productos asistenciales	X		X		
3	Solicitud de valoración de incapacidad (solicitud en DBN o DFB).	X		X		
4	Solicitud de tarjeta para estacionar el vehículo en el aparcamiento para personas minusválidas:					
4.1	Solicitud de obtención de la tarjeta tras recibir el dictamen favorable para recibir la tarjeta como resultado de la valoración de dependencia o incapacidad	X	X			X
4.2	Solicitud del dictamen de obtención de la tarjeta directamente sin realizar la solicitud de la valoración de dependencia o incapacidad	X		X		
4.3	Solicitud de tarjeta con dictamen favorable de obtención de tarjeta	X	X			X
5	Solicitud de tele asistencia	X			X	
6	Solicitud de pensión de invalidez y jubilación no contributiva	X		X		
7	Solicitud de complemento de alquiler de vivienda para personas con pensión no contributiva	X		X		
8	Solicitud de pensión básica para el bienestar social de jubilación	X		X		
9	Solicitud de complemento para personas titulares de pensiones no contributivas y que vivan en viviendas de alquiler	X		X		
10	Solicitud de la subvención de emergencia social	X	X			X
11	Solicitud de ayuda de bono social térmico	X			X	
12	Solicitud de ayuda para la inclusión social	X		X		
13	Solicitud de valoración de situación de exclusión social	X		X		
14	Solicitud de adjudicación de vivienda excepcional del Departamento de Vivienda	X			X	
15	Solicitud para el programa de intervención familiar especializado en menores víctimas de violencia de género	X			X	
16	Solicitud de ayudas económicas para víctimas de violencia de género	X			X	
17	Solicitud individualizada de atención temprana	X		X		
18	Solicitud de ayudas municipales para atender necesidades que no cubran otros recursos: (a) Estimulación temprana entre 6-14 años. b) Ayuda para dar respuesta a situaciones de urgencia y emergencia)	X	X			X





➔ Gure konpromisoak

Gure zerbitzu eskaintzan honako konpromisoak geure gain hartzen ditugu:

MOTA	KONPROMISOA	Neurtzeko modua
ARRETA ZERBITZUA: Lehen Hitzorduen kudeaketa	Gizarte Ongizaterako Sailera lehen aldiz hurbiltzen diren herritarren %90a, gehienez 10 eguneko epean Gizarte Langilearekin lehenengo hitzordua edukitzea.	Hilero eskaintzen diren 64 (udaldian 32) Lehen hitzorduetatik 10 eguneko epean zenbat artatzen diren neurtzea.
ARRETA ZERBITZUA: Urgentziaren kudeaketa	Ematen diren urgentzia sozialdun kasuen %100a egun berean artatzea.	Hilero artatzen diren urgentziako kasuetatik egun berean zenbat betetzen diren neurtzea.
ARRETA ZERBITZUA: Leihatilako arreta zerbitzua	Herritarra GOSeko leihatilara datorrenean jasotako arretaren asetasun maila, gutxienez 10etik 8ko puntuazioa lortzea.	Urtero egiten diren asetasun inkesten emaitzak neurtzea.
SARE LANA: Adin txikiko ongizaterat bideratutako eskuhartze prebentiboa	GOSeko zuzendaritza taldea, Herriko 5 ikastetxeetako zuzendaritza taldearekin ikasturtean zehar bilera 2 egitea.	Urtero egiten diren bilera kopurua neurtzea
ADINTXIKIKO ETA FAMILIEN ESKUHARTZEA: Gizarte Heziketarako eta arreta psikosozialerako eskuhartze zerbitzua	Adin txikiko eta familien eskuhartze zerbitzuaren erabiltzaileek jasotako zerbitzuarekiko asetasun inkestan gutxienez 10etik 8ko puntuazioa lortzea.	Urtero egiten diren asetasun inkesten emaitzak neurtzea.
ADINTXIKIKO ETA FAMILIEN ESKUHARTZEA: Eskuhartze komunitario prebentiboa	Herrian lehen hezkuntza eta derrigorrezko bigarren hezkuntza eskaintzen dituzten 4 ikastetxeetako 45 gelatako adin txikikoekin eskuhartze komunitario prebentiboaren programa	Ikasturtean zehar eskuhartze komunitario prebentiboa garatu diren gela kopurua neurtzea.
3. ADINA: Mendekotasun egoerak prebenitzeko eta zaintzaileei laguntzeko zerbitzua	Zerbitzuaren erabiltzaileek jasotako zerbitzuarekiko asetasun inkestan, gutxienez 10etik 8ko puntuazioa lortzea	Urtero egiten diren asetasun inkesten emaitzak neurtzea.
ETXEZ ETXEO LAGUNTZA ZERBITZUA	Zerbitzuaren erabiltzaileek jasotako zerbitzuarekiko asetasun inkestan gutxienez 10etik 8ko puntuazioa lortzea.	Urtero egiten diren asetasun inkesten emaitzak neurtzea.
EGUNEKO ARRETA ZERBITZUA	Zerbitzuaren erabiltzaileek jasotako zerbitzuarekiko asetasun inkestan gutxienez 10etik 8ko puntuazioa lortzea	Urtero egiten diren asetasun inkesten emaitzak neurtzea.
ETXEBIZITZA KOMUNITARIOA: Adinekoentzako ostatu zerbitzua	Zerbitzuaren erabiltzaileek jasotako zerbitzuarekiko asetasun inkestan gutxienez 10etik 8ko puntuazioa lortzea	Urtero egiten diren asetasun inkesten emaitzak neurtzea.
SANCTI SPIRITUS UDALAREN ZAHARREN EGOITZA	Zerbitzuaren erabiltzaileek jasotako zerbitzuarekiko asetasun inkestan gutxienez 10etik 8ko puntuazioa lortzea	Urtero egiten diren asetasun inkesten emaitzak neurtzea.

➔ Nuestros compromisos

En nuestra oferta de servicio asumimos los siguientes compromisos:

TIPO	COMPROMISO	Forma de medición
SERVICIO DE ATENCIÓN: Gestión de la primera cita	Que el 90% de la ciudadanía que acuda por primera vez al Departamento de Bienestar Social tengan cita con el/la trabajador/a social en un plazo máximo de 10 días naturales	Contabilización del número de las primeras citas que se atienden en un periodo de 10 días naturales.
SERVICIO DE ATENCIÓN: Gestión de la urgencia	Atender el mismo día el 100% de los casos de urgencia social que se dan.	De los casos urgentes que se atienden mensualmente contabilizar cuantos casos de urgencia se atienden el mismo día.
SERVICIO DE ATENCIÓN: Servicio de atención primaria	Nivel de satisfacción de la ciudadanía que acude a la ventanilla del Departamento de Bienestar Social por la atención recibida, obtener una puntuación mínima de 8 de 10.	Medir los resultados de las encuestas de satisfacción que se realizan anualmente.
TRABAJO EN RED: Intervención preventiva dirigida al bienestar de las personas menores	Realizar dos reuniones durante el curso escolar entre la dirección del Departamento de Bienestar Social la dirección de los 5 centros educativos del municipio.	Contabilizar el número de reuniones anuales
INTERVENCIÓN DE PERSONAS MENORES DE EDAD Y FAMILIAS: Servicio de intervención PsicoScioEducativa	Obtener una puntuación mínima de 8 de 10 en la encuesta de satisfacción referente al servicio recibido por las personas usuarias del servicio de intervención de personas menores de edad y familias.	Medir los resultados de las encuestas de satisfacción que se realizan anualmente.
INTERVENCIÓN DE PERSONAS MENORES DE EDAD Y FAMILIAS: Intervención comunitaria preventiva	Programa de intervención comunitaria preventiva con menores de 45 aulas de 4 centros educativos que imparten educación primaria y secundaria obligatoria en la localidad	Medir la cantidad de aulas en las que se ha desarrollado la intervención comunitaria preventiva durante el curso escolar.
3ª EDAD: Servicio de prevención de situaciones de dependencia y apoyo a personas cuidadoras	Obtener una puntuación mínima de 8 de 10 en la encuesta de satisfacción referente al servicio recibido por las personas usuarias del servicio.	Medir los resultados de las encuestas de satisfacción que se realizan anualmente.
SERVICIO DE ASISTENCIA A DOMICILIO	Obtener una puntuación mínima de 8 de 10 en la encuesta de satisfacción referente al servicio recibido por las personas usuarias del servicio.	Medir los resultados de las encuestas de satisfacción que se realizan anualmente.
SERVICIO DE ATENCIÓN DIURNA	Obtener una puntuación mínima de 8 de 10 en la encuesta de satisfacción referente al servicio recibido por las personas usuarias del servicio.	Medir los resultados de las encuestas de satisfacción que se realizan anualmente.
VIVIENDA COMUNITARIA: Servicio de hospedaje para personas mayores	Obtener una puntuación mínima de 8 de 10 en la encuesta de satisfacción referente al servicio recibido por las personas usuarias del servicio.	Medir los resultados de las encuestas de satisfacción que se realizan anualmente.
RESIDENCIA MUNICIPAL DE PERSONAS MAYORES SANCTI SPIRITUS	Obtener una puntuación mínima de 8 de 10 en la encuesta de satisfacción referente al servicio recibido por las personas usuarias del servicio.	Medir los resultados de las encuestas de satisfacción que se realizan anualmente.

⇒ Konpromisoen jarraipena

Goian adierazitako konpromisoen jarraipena egiteko eta horien betepen mailaz jabetzeko, Udalak, aldiro, horien lanketa egin, datuak aztertu, konpromisoen betepen maila zehaztu eta desbideratzerik egotekotan, ekintza zuzentzaileak martxan jartzen ditu.

Udalak dituen zerbitzu karta guztien konpromisoak modu bateratuan lantzen ditu. Lanketa horretatik eratorritako emaitzak, publiko egiten dira, herritarrek, adierazleen emaitzak ezagutu, desbideratzeaz jabetu eta azken horiekiko hartutako neurri zuzentzaileak zein proposatutako hobekuntzak aztertu ahal izateko.

Zerbitzu Karta honetan agertzen den konpromisoren bat bete ez dela antzematen badu herritarrek edo erabiltzaileak, erreklamazioa idatziz aurkeztu ahal izango du bai arreta zuzeneko bulegoan zein Egoitza Elektronikoa.

Kexa edo erreklamazio horiek guztiak lan talde berean aztertuko dira baina Zerbitzuko Arduradunak idatziz erantzungo dio, horretarako Udalak duen prozeduraren baitan, konpromiso hori zergatik ezin izan den bete jakinarazteko eta desbideratze hori zuzentzeko hartuko diren neurrien barri emateko.

⇒ Seguimiento de los compromisos

Con el fin de realizar un seguimiento de los compromisos mencionados y determinar su grado de cumplimiento, el responsable de la Escuela de música realiza mensualmente un seguimiento de éstos, para analizar los datos, determinar el grado de cumplimiento de los compromisos y establecer acciones correctoras en caso de desviación.

A nivel municipal se trabajan periódicamente los compromisos de todas las cartas de servicios municipales. Los resultados de este análisis se hacen públicos para que la ciudadanía pueda conocer el grado de cumplimiento, ser consciente de las desviaciones y analizar tanto las medidas correctoras adoptadas respecto a estos últimos como las mejoras propuestas

Si el ciudadano o la ciudadana, usuario o usuaria advierte que no se ha cumplido con un compromiso establecido en esta Carta de Servicios, puede presentar una reclamación por escrito en la oficina de atención directa o a través de la Sede Electrónica.

Todas las quejas o reclamaciones se estudiarán en el mismo grupo de trabajo, pero será la persona responsable del servicio quien las responda por escrito. Así, el ayuntamiento, dentro de su procedimiento, le dará a conocer tanto la razón por la cual no se ha cumplido dicho compromiso como las medidas adoptadas para la corrección de dicha desviación.





⇒ Non jakinarazten dugu konpromisoak bete diren ala ez?

Udalak Zerbitzu Kartak deitzen den atalean, gutxienez hile birik behin, Udaleko zerbitzu karta guztien jarraipenari dagozkion emaitzak publikatuko ditu.

http://www.bermeo.eus/zerbitzuen_agiria.html

Atal berean, honakoak ere kontsultatu ahal izango dira:

- 1 - Legedia aplikagarria.
- 2 - Herritarren eskubide eta ardurak.
- 3 - Zerbitzu Karta honen edozein aldaketa.
- 4 - Inkestak.



⇒ ¿Dónde informamos sobre el grado de cumplimiento de los compromisos?

En el apartado denominado **Carta de Servicios**, el Ayuntamiento publica cada dos meses sobre el resultado del seguimiento de todas las Cartas de Servicios de la organización.

http://www.bermeo.eus/zerbitzuen_agiria.html

En la misma sección también se puede consultar:

- 1 - La Legislación aplicable.
- 2 - Los derechos y deberes de los ciudadanos.
- 3 - Cualquier cambio que se realice en esta Carta de Servicios.
- 4 - Encuestas.

⇒ Zeintzuk dira parte hartzeko aukerak?

Herritarrek Zerbitzuen Karta honen etengabeko hobekuntzan lagun dezakete eta parte har dezakete, modu honetan:

- 1 - Aurrez aurre: Berhaz bulegora hurbildu eta dagozkion ekarpen, ez betetze edo iradokizunak aurkeztuta: Ertzilla 6-8 48370 Bermeo
- 2 - Helbide elektronikoa honetara bideratuta: antolakuntzatek@bermeo.eus
- 3 - 010 zerbitzu telefonikora deituta.

* *Zerbitzu karta honen hobekuntzara bideratuta dauden, asetasun inkestetan parte hartuta.*

Ikusi emaitzak: <http://www.bermeo.eus/1478.html>



⇒ ¿Cuáles son las opciones de participación?

La ciudadanía podrá colaborar y participar en la mejora continua de esta carta de servicios, del siguiente modo:

- 1 - Presencialmente: Acercándose a la oficina Berhaz y presentando las aportaciones, incumplimientos o sugerencias correspondientes: Ertzilla 6-8 48370 Bermeo
- 2 - En esta dirección de correo electrónico: antolakuntzatek@bermeo.eus
- 3 - Llamando al servicio telefónico 010.

* *Participando en las encuestas de satisfacción dirigidas a la mejora de esta carta de servicios.*

Vea los resultados: <http://www.bermeo.eus/1478.html>



⇒ Kexak eta iradokizunak

KEXAK ETA IRADOKIZUNAK aurkezteko moduak:

- AURREZ AURRE: berhaz bulegoan
- UDAL WEB ORRIAN: bermeo.eus
- TELEFONOZ: 010 / 946179100 (herritik kanpo)
- KORREO ELEKTRONIKO BIDEZ: 010@bermeo.eus

PROZEDURA:

Identifikaturik aurkezten diren kexak eta iradokizunak, sarrera erregistroarekin Kexen eta iradokizunen prozeduraren arabera kudeatzen dira. Kudeaketa modu honetan egiten da:

Sarrera guztiak ATB Sailak jaso eta jarraipena egiteko erregistro bat burutzen du.

Dagokion sailera bideratzen da eta astero erantzun ez diren kexen jarraipena aktibatzen da, horren berri, sailburu tekniko zein politikoari eta alkateari emanda.

Kexaren edo iradokizunaren kudeaketa Antolakuntza eta Teknologi Berriak Sailak burutzen du, eskari guztien jarraipena, epeen kontrola eroan, erantzuten dela bermatu eta hileroko balorazioa egiteko.

Interesdunaren identifikazioa bermatzea ezinezkoa den kasuetan, edukia sail erantzulearengana bideratzen da, kasu hauetan erantzutea ezinezkoa izanda ere, kontuan izateko.

Telefonoz zein emailaz jasotzen diren kexak, erantzuna emateko beharrezko datuak jasota, sail erantzuleari idatziz bideratzen zaizkio, gehienez 30 eguneko epean erantzun dezan.

Sarrera erregistro bidez heltzen diren kexen kasuan, espediente elektronikoa egituraturik dago, kexaren erantzuna prestatu, dagokion zinegotziak izenpetu eta irteera erregistroarekin interesdunari jakinarazteko.

Udal guztiko kexa eta iradokizunen egoera, bi hilerik behin Herritarrek koordinazio bileran aurkezten da eta horren ostean Zuzendaritza Batzordean berri ematen da. Desbideratzeren bat egotekotan neurriak hartu eta publiko eginda.

Kexen erantzun epearen jarraipena Zerbitzu Karta honen konpromisoekin batera publiko egiten da: SARBIDEA: http://www.bermeo.eus/zerbitzuen_agiria.html

⇒ Quejas y sugerencias

Modos de presentación de QUEJAS Y SUGERENCIAS:

- PRESENCIALMENTE: En la oficina Berhaz.
- EN LA PÁGINA WEB MUNICIPAL: www.bermeo.eus
- POR TELÉFONO: 010 / 946179100 (de fuera del municipio)
- MEDIANTE CORREO ELECTRONICO: 010@bermeo.eus

PROCEDIMIENTO:

Las quejas y sugerencias que se presenten identificadas, con el registro de entrada se gestionan conforme al procedimiento de las quejas y sugerencias. La gestión se lleva a cabo del siguiente modo: Todas las entradas las recoge el Departamento de ONT y completa un registro para su seguimiento.

Se encamina al departamento correspondiente y semanalmente se activa el seguimiento de las quejas que no han sido respondidas, poniéndolo en conocimiento de la persona responsable técnica y política del departamento y al alcalde.

La gestión de la queja o de la sugerencia la lleva a cabo el Departamento de Organización y nuevas tecnologías, para realizar el seguimiento de todas las solicitudes, llevar el control de los plazos, garantizar que se responden y realizar la valoración mensual.

Cuando no sea posible garantizar la identificación de la persona interesada, el contenido se remite al departamento responsable y aunque sea imposible responder en estos casos, para que lo tengan en cuenta. Las quejas que se reciban por teléfono o por email, recogidos los datos para poder responder, se le remiten por escrito al departamento responsable, para que respondan en un plazo máximo de 30 días.

En el caso de las quejas recibidas mediante el registro de entrada, el expediente electrónico se encuentra estructurado para preparar la respuesta de la queja, lo firme el concejal o la concejala correspondiente y notificárselo a la persona interesada con el registro de salida.

La situación de todas las quejas y sugerencias de todo el ayuntamiento se presenta en la reunión de coordinación de la ciudadanía y a continuación se da cuenta de ello en la junta directiva. Si existiese alguna desviación se toman medidas y se hacen públicas.

El seguimiento del plazo de respuesta de las quejas se hace público:

ENLACE: http://www.bermeo.eus/zerbitzuen_agiria.html





GIZARTE ONGIZATERAKO SAILA

Areilza,4 48370 Bermeo
e-posta: g.o.harrera@bermeo.eus
Tel.: 94 617 91 60 / Faxe: 94 688 20 97
Astelehenetik barikura: 9:00-14:00

ZAHARREN EGOITZA

Tonpoi Bidea 1 48370 Bermeo
e-posta: residentziasarrera@bermeo.eus
Tel.: 94 617 91 66 / Faxe: 94 617 91 70
Astelehenetik barikura: 9:30-13:30 eta 15:30-20:00
Zapatu, domeka eta jai egunetan: 10:00-13:00 eta 16:00-20:00

DEPARTAMENTO DE BIENESTAR SOCIAL

Areilza,4 48370 Bermeo
e-mail: g.o.harrera@bermeo.eus
Tel.: 94 617 91 60 / Fax: 94 688 20 97
De lunes a viernes: 9:00-14:00

RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES

Tonpoi Bidea 1 48370 Bermeo
e-mail: residentziasarrera@bermeo.eus
Tel.: 94 617 91 66 / Fax: 94 617 91 70
De lunes a viernes: 9:30-13:30 y 15:30-20:00
Sábados, domingos y festivos: 10:00-13:00 y 16:00-20:00

www.bermeo.eus/index.html